

توسعه شعب، بر اساس روحیه مشتری مداری در ساتیان است



اشاره

پنجره ایرانیان؛ صبح زود، تهران را به مقصد ساری ترک کردیم. از لابه لای کوه‌های برفی البرز، گذشتیم و از شهرهای سر راه عبور کردیم. شعبه ساتیان در ساری، قرار بود افتتاح شود. برادران صدقی نسب به همراه تعدادی از کارکنان دفتر تهران شرکت ساتیان در این برنامه حضور داشتند. در دفتر ساری، همه چیز برای برنامه افتتاحیه آماده بود. در این مراسم مجتبی دشتی، مدیر شعب ساتیان هم حضور داشت. در حاشیه این مراسم فرصتی دست داد تا با او گفت‌وگویی دوستانه انجام دهیم. او می‌گفت: این مراکز هیچ‌کدام نمایندگی ساتیان نیستند بلکه شعب ما هستند یعنی کارکنان آن نیز کارکنان ساتیان هستند. او بارها تاکید داشت آنچه باعث شده ساتیان شعب مختلفی را افتتاح کند، این است که به مشتریان احترام گذاشته می‌شود و راحتی و سهولت دسترسی آنها به کالا، دارای اهمیت بالایی است. آنچه در ادامه می‌آید، مشروح گفت‌وگوی پنجره ایرانیان با مدیر شعب ساتیان است.

قائم‌شهر داشتیم اما تصمیم بر این شد برای رفاه بیشتر مشتریان عزیز، آن شعبه به مرکز استان منتقل شود تا در مکانی بزرگتر و با امکاناتی بهتر، دسترسی عزیزان از نقاط مختلف استان، برای تامین نیازمندی‌هایشان آسان‌تر شود. همانطور که مطلع‌اید، شرکت ساتیان به طور تخصصی در زمینه عرضه یراق‌آلات فعالیت می‌کند و برای اینکه مشتریان بتوانند از امکانات شرکت بهره ببرند، این شعبه را راه‌اندازی کردیم و همانطور که مشاهده می‌کنید، این شعبه، شعبه‌ای بسیار مناسب با امکانات خوب است و بنا به ضرورت‌های این استان و استفاده‌ای که مشتریان منطقه مازندران از سیستم‌های کشویی دارند، بیشتر یراق‌آلاتی که در این شعبه عرضه خواهد شد، سیستم‌های کشویی است؛ سیستم‌هایی مانند اینوا، فولکس‌واگنی، لیفت‌انداسلاید ۴۰۰ کیلویی در این شعبه عرضه می‌شود و تقریباً می‌توانم عرض کنم که جزو معدود شرکت‌هایی هستیم که این سیستم را ارائه می‌دهد. هدف ما از راه‌اندازی شعب در سطح کشور یا حتی در تهران (که در شرق و غرب استان تهران هم شعباتی داریم)

امروز در ساری خدمت‌تان هستیم تا شعبه جدید ساتیان در شهر ساری به صورت رسمی، افتتاح شود. سوال این است چه نیازی بود تا شعبه جدیدتان را در این شهر، راه‌اندازی کنید؟

شرکت ساتیان به این دلیل که مشتریان را جزو خانواده خود می‌داند و بر همین اساس هم شعار «ساتیان فامیلی» را انتخاب کرده است، همواره سعی در این دارد تا با اجرای طرح‌هایی، رفاه بیشتر اعضای این خانواده را فراهم کند. ما در ذهنمان این بود تا برای دسترسی بیشتر و بهتر مشتریان عزیز به نیازمندی‌هایشان، شرایطی را ایجاد کنیم تا دسترسی بیشتر باشد و تامین نیازمندی‌ها سهل‌تر. بنابراین با چنین تلقی‌ای که می‌خواستیم موجبات رفاه مشتریان منطقه مازندران، را بیشتر فراهم کنیم، اقدام به راه‌اندازی شعبه‌ای در ساری، مرکز استان مازندران کرده‌ایم.

پیش از این در مازندران، فعالیت خاصی نداشتید؟

کار ما در استان مازندران، مسبقاً به سابقه است و پیش از این، شعبه‌ای در



هستیم تمام محصولات ما از منبع اصلی یعنی بخشی از محصولات از VHS ترکیه و برخی دیگر مانند ROTO آلمان هم مستقیم وارد می‌شود که در بازار سخت به دست می‌آیند و ما منبع اصلی فروش در ایران هستیم. گاهی مشتری نیاز دارد این‌ها را از نزدیک ببیند و بتواند به مصرف‌کنندگان هم نمونه‌های آن‌ها را نشان دهد. افتتاح این شعبه این امکان را در اختیار مشتری قرار می‌دهد که بتواند از این امکان استفاده کند که به راحتی برای بازدید از محصولات با صرف وقت کم، اقدام کند و به این باور می‌رسد که کیفیت کالا، کیفیت اصلی است. دلیل این اقدام هم این است که برخی از شرکت‌ها از شیوه‌های دیگر استفاده می‌کنند و وقتی ما محصولات اصلی را با قیمت مناسب در اختیار آنها قرار می‌دهیم، باورشان نمی‌شود به همین دلیل در بازدید از شعبه و مشاهده محصولات که برایشان ملموس است، قدم مهمی در کیفی سازی محصول نهایی که پنجره است، اتفاق می‌افتد.

اینطور که از کلام شما فهمیدم و به نظر می‌رسد نخواستید مستقیم بگویید، برخی از شرکت‌ها کالا فیک و غیر اصلی، وارد بازار می‌کنند و احتمالاً یکی از دلایلی که تصمیم به بازگشایی شعب می‌کنید، همین است که از شیوع استفاده از کالای غیراصلی، جلوگیری شود. درست است؟

بله دقیقاً همینطور است. یکی از اهداف ما این است مجموعه مشتریانی که در سطح استان مازندران حضور دارند، این امکان را داشته باشند که از نزدیک محصولات ارائه شده از سوی ساتیان را مشاهده کنند و با مشاهده کالا و کیفیت آنها، بتوانند از کالا و ملزومات با کیفیت در تولیدات خود استفاده کنند. به طور طبیعی استفاده از این کالاها، کیفیت محصول نهایی این صنعت را افزایش خواهد داد. چنین رویکردی به طور قطع به نفع مصرف‌کننده نهایی خواهد بود. این فضایی که در این شعبه می‌بینید، متعلق به مشتریان است. ما این مکان را در اصل برای مشتریان راه‌اندازی کرده‌ایم به این دلیل که برای بسیاری از آنها اختصاص چنین فضایی، متضمن هزینه‌های بالایی است و ممکن است بیشتر آنها نتوانند چنین فضایی را به امور مشتریان خود اختصاص



در مجموع این است که دسترسی برای پنجره‌سازان و مشتریان‌مان که در صنعت در و پنجره فعال هستند، راحت‌تر باشد.

اتفاقی که به طور معمول می‌افتد این است که شرکت‌ها بر اساس تحلیلی که از بازار دارند، برنامه‌ای را تدوین می‌کنند و بر اساس آن برنامه توسعه شعب خود را در دستور کار قرار می‌دهند، یکی از موضوعات موثر بر این تحلیل حجم بازارهای بومی و منطقه‌ای است که ممکن است شرکتی را مجبور کند شعبه‌ای را در منطقه‌ای خاص افتتاح کند. شما بر اساس نیاز بازار این اقدامات را انجام می‌دهید یا خیر بر اساس طرحی که خیلی هم نیازهای بازار را در خود ندارد؟

درباره این شعبه به خصوص عرض می‌کنم که ساری مرکز استان مازندران است و بنابراین دسترسی شهرستان‌های مختلف استان به ساری بسیار راحت‌تر از دیگر شهرها است. اساساً یک دلیل جایگزینی شعبه قائم شهر با شعبه ساری، همین دسترسی‌پذیر بودن از نقاط مختلف استان به مرکز استان بود. نکته دوم این است ما راحتی مشتری را در نظر می‌گیریم. ما بر اساس داده‌هایی که از منابع تحلیل بازارمان استخراج کرده‌ایم به این نکته رسیدیم که حجم بالایی از خریدها، خریدهای پروژه‌ای است و برای این پروژه‌ها ممکن است هزینه حمل و نقل فروش ما، عدد قابل توجهی باشد و افزایش آن، از نظر مدیریت پروژه، نکته‌ای بسیار حایز اهمیت باشد. حتی برای ساخت و سازهای شخصی نیز ممکن است هزینه حمل و نقل (حتی اگر خرید در حد کم باشد) با اینکه رقم قابل توجهی نیست اما ممکن است برای مشتریان مهم باشد بنابراین افتتاح این شعبه یکی از مزایایش، کاهش هزینه‌های مشتری است. ما در همین افتتاحیه مزایای را برای عزیزان در نظر گرفته‌ایم که یکی از آنها حمل رایگان است و یک سری از مزایای دیگر که وقتی با شعبه تماس بگیرند و خرید کنند، به آن‌ها اعلام می‌شود.

نکته دیگر این است که غیر از نزدیکی و دسترسی، مشتریان از نزدیک هم بتوانند کالای عرضه شده در این مجموعه و کیفیت آن را ببینند و لمس کنند. ما مدعی





یک کالا در انبار نداشتند باشد در این صورت شما باید منتظر تکمیل محصول بمانید و اینطور زمان را برای تکمیل پروژه از دست می‌دهید. بنابراین ما مجموعه‌ای را در ساری فراهم کرده‌ایم که مشتریان این استان وقتی سفارش می‌دهند در هر سطحی که باشد، کمتر از ۲۴ ساعت، کالای سفارش شده، به دست آن‌ها می‌رسد.

نکته بعدی این است که مشتری نیاز دارد پس از خرید کالای مورد نظر را در جایی دپو کند. این اقدام خودش متضمن هزینه است. مشتری در خرید از ساتیان نیاز ندارد تا خودش انباری را برای دپوی کالا در نظر بگیرد و تا هر زمان که نیاز باشد می‌تواند از انبار ما برای این امر استفاده کند. دنیای امروز، دنیای دیجیتال است. شرکت‌های بزرگ نمی‌توانند از این امر چشم‌پوشی کنند. ما هم از این امر مستثنی نیستیم به همین دلیل چند سال است که بخش خرید اینترنتی را هم در ساتیان فعال کرده‌ایم و شما در هر ساعت از شبانه‌روز، می‌توانید سفارش خود را ثبت کنید و خیلی زود فاکتور برای مشتری صادر می‌شود.

نکته بسیار مهم این است در این ۲۰ سال که از فعالیت شرکت ساتیان می‌گذرد، منابع تامین ما هیچ تغییری نکرده و ثابت مانده است. ما همچنان به عنوان منبع اصلی عرضه یراق‌آلات آلمانی و ترک که نام شرکت‌های تولیدکننده را هم در بالا عرض کردم، هستیم و این موضوع در دو دهه گذشته هیچ تغییری نکرده است و در استانداردهای شرکت‌های آلمانی و ترکیه‌ای هیچ تغییری ایجاد نکردیم و نمی‌کنیم. یعنی محصولات ما اگر آلمانی است همان محصولاتی است که در خود آلمان استفاده می‌شود یا اگر ترک است نیز همینطور این موضوع برای پنجره‌سازان بسیار مهم است که خوشبختانه ما توانسته‌ایم این موضوعات را ثابت نگه داریم. موضوع بعدی قیمت است. ما به این دلیل که منبع اصلی عرضه شرکت‌های فوق‌الذکر در ایران هستیم کالا را با قیمت بسیار مناسب در اختیار مشتریان قرار می‌دهیم. موضوع دیگر همان است که شما هم در سواتان درباره کالای فیک گفتید. اینجا مشتری با خیال راحت خرید می‌کند و می‌داند که محصول همان محصول اصلی است و خیری از کالای



بدهند به این دلیل که اختصاص چنین فضایی برای آنها، هزینه گزاف دارد بنابراین آنها می‌توانند از فضای موجود شعبه ساتیان برای بازدید مشتریان خود در پروژه‌های مختلف، استفاده کنند.

فرض کنید من مشتری یراق‌آلات و محصولات هستم که در ساتیان عرضه می‌شود. به طور طبیعی در بازار به موازات شما، عرضه‌کنندگان زیادی حضور دارند و هر کدام هم برای مشتریان خود مزایایی در نظر می‌گیرند، چه چیزی در ساتیان وجود دارد که من به عنوان خریدار مجاب شدم در میان این تعداد از عرضه‌کنندگان، ساتیان را انتخاب کنم؟

برای شما به عنوان مشتری مهم این است که وقتی به یک مجموعه عرضه‌کننده مراجعه می‌کنید، مجموعه کاملی از نیازمندی‌های شما را در حوزه مورد نظرتان، تامین کند. ما در ساتیان یکی از ویژگی‌هایمان این است که تنوع در محصولات داریم. به ویژه در یراق‌آلات آلومینیوم که در این شعبه بر آن تمرکز داریم. ما چه در یراق‌آلات یوپی‌وی‌سی و چه یراق‌آلات آلومینیوم، هم محصولات تولید شده در ترکیه را موجود داریم و هم محصولات آلمانی را. فقط در یراق‌آلات یوپی‌وی‌سی، محصولات سه شرکت صاحب نام را در لیست کالاهای قابل عرضه خود موجود داریم. در یراق‌آلات آلومینیوم هم همینطور. بنابراین مهمترین ویژگی یک عرضه‌کننده کامل، که تنوع در محصولات است، در ساتیان به خوبی رعایت شده است. موضوع دوم برای یک عرضه‌کننده در این سطح، در اختیار داشتن محل دپو محصولات و موجودی قابل توجه است که مشتری بتواند با خیال راحت، سفارش بدهد و نگران موجودی محصولات نباشد و این موضوع در برنامه‌ریزی و زمانبندی تکمیل پروژه، عامل مهمی است که بتوان پروژه را مطابق زمان‌بندی به پایان رساند. در اهمیت این موضوع عرض می‌کنم، فرض کنید شما پروژه‌های بزرگ دارید و می‌خواهید از یراق‌آلات با کیفیت آلمانی استفاده کنید فرض کنید موجودی انبار یک شرکت کامل نباشد یا به اندازه کافی از





توسعه شعب استانی و شهرستانی خود هستید. اگر بازار بد است چه نیازی به شعب جدید وجود دارد؟

ما در ساتیان احوال مشتری برای مان بیشتر از موضوعات اقتصادی اهمیت دارد. وقتی اوضاع اقتصادی مناسب نباشد، برای مشتری تحمیل برخی هزینه‌ها کار درستی نیست بنابراین بخشی از هزینه‌ها را مانند هزینه حمل و نقل که پیش‌تر عرض کردم، با افتتاح شعب خود شرکت تقبل می‌کند چون قیمت محصولات در تمام شعب یکی است و ما هزینه حمل و نقل کالا مثلاً تا مشهد را پای مشتری حساب نمی‌کنیم. می‌خواهم این را عرض کنم توسعه شعب بیشتر بر اساس روحیه مشتری مداری در ساتیان است. **در صحبت‌هایتان چند بار از این مزیت گفتید که مشتریان می‌توانند خرید خود را تا زمانی که نیاز باشند در انبار شرکت، نگهداری کنند.**

درباره این انبار چه توضیحی وجود دارد؟

همانطور که عرض کردم، انبار به این دلیل اهمیت دارد که مشتری نگران دپوی خرید خود نیست. دپوی کالا، برای مشتری هزینه‌بردار است. به همین دلیل ما این خدمت را هم برای رفاه حال مشتریان، در لیست خدمات خود قرار داده‌ایم. انبار شرکت ساتیان دارای مساحت ۲۰۰۰ مترمربع با فضای مسقف و ۱۰۰۰ مترمربع فضای آزاد است که در منطقه شورآباد (که‌ریزک) با امکان ثبت رسید کالا یا صدور حواله خروج کالای موردنظر، واقع شده است. ما از طریق نرم‌افزار یکپارچه انبارداری علاوه بر امکان سفارش‌گذاری آنلاین از طریق نرم‌افزارهای ارتباطی نظیر تلگرام یا واتساپ، استفاده از سیستم انبارداری WMS، امور انبارداری مشتریان را بدون نیاز به حضور نماینده آن‌ها انجام می‌دهیم. کالای دپو شده در محل انبار، با امکانات امنیتی کامل نظیر دوربین، نگهبان شبانه‌روزی، دزدگیر، و... به طور کامل نگهداری می‌شود. دسترسی آسان به شهر تهران و دسترسی باربری‌های ارسال بار، وجود لیفتراک برای تخلیه و بارگیری بار مشتریان در کمترین زمان ممکن و امکان تخلیه و بارگیری هر نوع وسیله نقلیه آماده، از خدماتی است که به فعالان صنعت دروپینچره کشور در انبار ما ارائه می‌شود.

فیک و مجعول، طرح آلمان یا طرح ترک و ... نیست. این هم به نظرم با توجه به وضع بازار و کالاهای متعددی که در آن وجود دارد مساله بسیار مهمی است.

با توجه به این موضوعات که مطرح کردید خواننده این مطلب حدس می‌زند که باید شعب دیگری هم در نقاط مختلف کشور داشته باشید. درست است؟

بله ما چهار شعبه در استان تهران دایر کرده‌ایم. شعب ما در شرق استان در منطقه خاوران و جاجروود واقع شده است. در غرب استان هم در شهریار و چهاردانگه دو شعبه دیگر داریم. در شهر مشهد به عنوان مرکز استان خراسان رضوی هم یک شعبه بسیار فعال داریم. و الان هم که خودتان حضور دارید در حال افتتاح شعبه ساری هستیم.

این شعب هم بر اساس همان نیاز بازار است یا خیر خودتان در طرح توسعه بی‌توجه به نیاز بازار شعب را توسعه داده‌اید؟

ببینید این موضوع به شرایط منطقه‌ای بستگی دارد. درباره ساری همانطور که عرض کردم، ما برای دسترسی بیشتر و رفاه حال مشتریان شعبه را اقدام کردیم اما مثلاً در مشهد اینطور نیست. آنجا بازار بزرگی است و یکی از مراکز و شعب مهم ما چند سالی است آنجا فعالیت دارد. یعنی در مشهد نیاز بازار باعث شد ما شعبه‌ای در آنجا افتتاح کنیم که البته دسترسی و سایر مزایا که عرض کردم هم، به تبع وجود این شعبه برای مشتریان در استان خراسان، ایجاد شده است. ما در برنامه‌های آینده نیز طرح ایجاد سایر شعب و گسترش خدمات را در نقاط دیگر کشور، در ساتیان در حال اجرا داریم و برخی از مقدمات نیز فراهم شده است که به زودی اخبار مربوط به آن را منتشر خواهیم کرد.

وقتی با بسیاری از فعالان صحبت می‌کنیم، در گفته‌هایشان از بدی اوضاع اقتصادی و مناسب نبودن اوضاع اقتصادی حرف می‌زنند و طبیعی است این سوال ایجاد می‌شود شما چطور در حال طرح

